

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : Eclipse Cali

ESPECIALIZACIÓN : Mercadeo

PROMOCIÓN : 23

PALABRAS CLAVES: Cumplimiento, servicio al cliente, acompañamiento.

TEMAS CUBIERTOS : Acompañamiento y servicio al cliente en empresas de servicio, específicamente sector salud.

RESUMEN DEL CASO

No ha sido la primera y tampoco la última colaboradora que sufre de alguna clase de enfermedad, pero sí es el caso más especial que hasta el momento ha tenido la sociedad para la cual trabajo como administrador de una de sus dependencias, ya que ha dejado en evidencia una serie de aspectos de cómo trabajan y cuáles son las prioridades por las cuales se rigen las empresas prestadoras de servicio de salud EPS y los fondos de pensiones. Lo que sí es claro es que ANA ESPAÑA ha vivido situaciones más que difíciles las cuales han afectado su salud física y mental, dicho calvario tiene sus inicios cerca de 4 años atrás cuando una simple dolencia desencadena un procedimiento médico dudoso y una incansable lucha por sus derechos básicos los cuales no son tomados en cuenta, para hacer valer estos ha sido necesario una lucha legal en contra del sistema la cual ha sido lenta y desgastante. Este proceso ha sido de conocimiento público en reconocidos diarios de la región, los efectos colaterales se han extendido al círculo familiar de ANA y también para la empresa ya que esta mantiene una responsabilidad directa con su colaboradora.

NOMBRE REAL DE LA EMPRESA: Eclipse Cali

CONTACTO EMPRESA : 5278777

| AUTORES | TELEFONO | E-MAIL |
|----------------|------------|----------------------|
| Michel Quiceno | 3153537160 | Michelqp@hotmail.com |
| | | |

“Nuestro Inhumano Sistema”

El derecho a la dignidad natural de las personas en nuestro país, es un derecho que constantemente es violado por diferentes situaciones, una de las más relevantes es la que tiene que ver con el servicio prestado por las entidades prestadoras de salud junto con las aseguradoras de riesgos profesionales.

Este es el caso de una mujer de 42 años de edad, quien a lo largo de su vida se ha desempeñado en diversos cargos de servicios generales en empresas del sector manufacturero y hotelero. Era una mujer dinámica, con muchas ganas de salir adelante junto con su esposo quien ha trabajado generalmente en construcción.

Ana a lo largo de su vida laboral cotizo en salud desde los 26 años, eso indica que ha cotizado alrededor de 16 años.

En Octubre de 2008, Ana se desempeñaba como camarera de un establecimiento hotelero en la ciudad de Cali, en donde su trabajo a nivel laboral era bueno, pues era una empleada responsable y eficiente con sus tareas, solía cumplir con casi todos los turnos establecidos, en general, era calificada como una buena trabajadora en dicho establecimiento.

En Abril del 2009, la señora Ana empieza presentar, diversas dificultades de salud, las cuales le impiden asistir a su trabajo, inicialmente le realizan una cirugía de vesícula, la cual al parecer es la que está afectando la salud de Ana.

Después de realizada dicha cirugía, la paciente no presenta muchos signos de mejoría, entonces le son realizadas diversas pruebas, las cuales arrojan como resultado la presencia de un tumor benigno en el ovario, y es la cirugía de este tumor, el detonante para el deterioro de la salud de la señora Ana, pues a partir de esto, el dolor en su pierna derecha es realmente crónico.

Especialización en Mercadeo

De esta manera, toda la evolución de las dificultades de salud de la señora Ana, a quien después de múltiples exámenes y evaluaciones se le diagnosticó, en resumen:

- **Tumor benigno de ovario.**
- **Trastorno depresivo de la conducta.**
- **Varices en otros sitios especificados.**
- **Traumatismo de nervio no especificado a nivel de cadera y del muslo.**

La señora Ana, fue vinculada al establecimiento de comercio hotelero en dos oportunidades, la primera fue por medio de la celebración de un contrato de trabajo a termino fijo, el cual se inicio en Octubre 9 de 2008 para desempeñar el cargo de oficios varios, finalizando el 31 de Diciembre de 2008, liquidándosele sus respectivas prestaciones sociales de manera oportuna.

La segunda vinculación se realizó a partir de Enero de 2009, mediante un contrato a termino fijo, en donde, al igual que en la primera vinculación, se encuentra afiliada al Sistema Integral de Seguridad Social: En salud, a la EPS COOMEVA; en pensiones a la AFP ING y en Riesgos Profesionales a la ARP LA PREVISORA VIDA S.A.; a su vez fue afiliada a la Caja de Compensación Familiar COMFANDI.

La empresa ha cumplido con la responsabilidad de los pagos oportunos de todas las obligaciones en seguridad social y salud ocupacional.

La señora Ana, durante la primera vinculación con la empresa, fue incapacitada por la EPS COOMEVA, por enfermedad General desde el 6 al 10 de Noviembre 2008, dichas incapacidades fueron canceladas por la empresa en su totalidad.

Durante esta primera vinculación, la señora Ana fue una empleada que se encontraba dentro de un promedio bueno, en el desempeño de sus labores, era una mujer trabajadora, responsable con sus labores, y muy activa,

Especialización en Mercadeo

mantenía una vida absolutamente normal, antes de que su salud se empezara a deteriorar.

Ella y su esposo eran quienes trabajaban para llevar el sustento y mantener su hogar; hogar conformado por ellos dos y sus tres hijos quienes dependen económicamente de sus padres.

La señora Ana es vinculada por segunda vez con la misma empresa, vinculación durante la cual esta persona ha venido siendo incapacitada por la EPS COOMEVA por enfermedad general en forma continua desde el 3 de Abril del 2009, día en el cual le realizan una cirugía de vesícula (colecistectomía).

Luego de la cirugía de vesícula, el 15 de Mayo de 2009, le realizan una cirugía de tumor benigno de ovario derecho, en donde el cuadro de evolución arroja un dolor inguinal derecho irradiado a muslo derecho, lo que acompañado de diversos síntomas, no permiten que la señora Ana pueda regresar a sus labores cotidianas en la empresa donde labora.

La EPS COOMEVA reconoció las incapacidades por 180 días desde el 3 de Abril hasta el 1º de Octubre de 2009.

Después de esto, EL 29 de Octubre de 2009, la EPS COOMEVA, remitió a la Administradora de Fondos y Pensiones ING, a la señora Ana para el reconocimiento del subsidio económico por incapacidad temporal a partir de los 181 días, en virtud de que presentaba una incapacidad continua por 212 días y concepto favorable de rehabilitación.

La respuesta de a esto fue que en primera instancia las Administradoras de Fondos y Pensiones no están obligadas a reconocer incapacidades que superen los 180 días, y comunica que para tal efecto entre otros es necesario realizar un estudio correspondiente por parte del comité interdisciplinario de seguros Bolívar, entidad que ampara los riesgos de invalidez y sobrevivencia.

Especialización en Mercadeo

Las incapacidades se siguieron pagando por parte de la empresa, pero pasados cuatro meses, el 29 de Marzo de 2010, la empresa envía un oficio a la AFP ING, solicitando que resolviera de fondo esta situación, y comunicándole que la empresa estaba cancelando las incapacidades para que el fondo las reintegrara.

En respuesta al oficio enviando por la empresa, el Fondo de Pensiones ING el 17 de Abril de 2010, manifiesta que no existe ninguna solicitud formal de reconocimiento de pensión de invalidez de parte de la señora Ana, lo cual es inexplicable, puesto que ya se había remitido por parte de la EPS COOMEVA para la evaluación y calificación a la señora Ana.

El día 3 de Mayo de 2010 por medio de un oficio, la EPS COOMEVA, remite nuevamente al Fondo de Pensiones ING el caso de señora Ana, para el reconocimiento económico de las incapacidades y así se lo comunica a esta mediante un oficio de la misma fecha.

La AFP ING manifiesta que con respecto a la petición del pago de las incapacidades de la señora Ana, que no existe obligación del fondo de cancelarlas pues la compañía aseguradora emitió un dictamen de pérdida de capacidad laboral del 34%, sin habérselo notificado a ella ni manifestarle la fecha de la calificación.

En Agosto 12 de 2010 la Junta Regional de Calificación de Invalidez profiere Dictamen de pérdida de capacidad Laboral de la señora Ana donde determina un porcentaje del 42,14% al cual se le interpuso el recurso de Reposición y en subsidio el de apelación ante la junta nacional de Calificación de Invalidez.

Desde Enero de 2009 inicio de la segunda vinculación laboral, la empresa ha cumplido con todos los pagos pertinentes de la señora Ana a pesar de estar incapacitada desde abril del 2009. La empresa, sin ser su obligación, con el ánimo de colaborarle a la trabajadora y en espera de que el Fondo de

Especialización en Mercadeo

Pensiones o la EPS se las reintegrara, le cancelo en Febrero 26 de 2010 la suma de \$2`485.000 por concepto de incapacidades desde Octubre 2 de 2009 hasta Febrero 28 de 2010, incapacidades que no le han sido reconocidas ni por la EPS COOMEVA ni por la AFP ING.

Adicional a eso se realizaron prestamos de dinero para asistir a médicos especialistas y exámenes clínicos particulares, para efectos de sustentar ante la Junta nacional de Calificación de Invalidez su estado de salud para su valoración en el trámite del Recurso de Apelación del Dictamen de pérdida de Capacidad Laboral, que hasta ahora ascienden a \$1`500.000.

En Enero del año 2011, la señora Ana, interpuso una acción de tutela contra el Fondo de Pensiones y Cesantías ING Y a su empleador, por el no pago de las incapacidades, lo cual correspondió al Juzgado cuarto civil Municipal, y este despacho mediante sentencia No 005 de Enero 24 de 2011, dispuso: Primero: conceder el amparo tutelar invocado por la señora Ana en contra del Fondo de Pensiones ING, su empleador y COOMEVA EPS. Segundo: ordenar al representante legal de la entidad accionada “Fondo de Pensiones ING”, que en el termino de 48 horas siguientes a la notificación, reconozca las incapacidades que se le adeuda a la señora Ana, hasta que se emita un concepto favorable de recuperación se de la nueva calificación de invalidez por parte de la entidad competente para ello.

El 29 de Junio de 2011, se realiza un nuevo dictamen acerca de la pérdida de capacidad laboral de la señora Ana, obteniendo como resultado:

- Deficiencias: 27,70%**
- Discapacidades: 6,20%**
- Minusvalías: 14,50%**

TOTAL PERDIDA DE CAPACIDAD LABORAL: 48,40%

Especialización en Mercadeo

Se torna necesario aclarar que para que el fondo de pensiones, apruebe pensionar a alguna persona, debe tener en la pérdida de capacidad laboral más de un 50%, y como en el caso de la señora Ana, no se alcanza dicho porcentaje, la persona no es apta para ser pensionada por parte de esta entidad.

Es absolutamente clara la vulneración del derecho a la vida digna, a la seguridad social, a la salud integral y al mínimo vital.

Y ya que la señora Ana, no puede ser pensionada, debe regresar a su trabajo, teniendo en cuenta ciertas recomendaciones como lo son:

- **Realizar sus actividades laborales alternando postura de pies y sedente durante la jornada laboral, movilizandocargas hasta de 3 Kg, evitando bipedestación y de ambulación prolongadas, ejercicios de impacto, flexión de tronco.**

A pesar de la disposición total por parte de la empresa a reincorporar a la señora Ana, a su trabajo, ha sido imposible que esta acción se lleve a cabo, puesto que sus múltiples dolores y su clara dificultad para desempeñar cualquier tipo de labor, no ha permitido que ella pueda cumplir con su jornada laboral, puesto que es constante su necesidad de asistir al médico pues su salud se deteriora con el paso del tiempo.

Por otra parte además de las múltiples dificultades que mantiene la señora Ana con su salud física, se le suma el deterioro de su salud mental, pues como se menciona al inicio, a ella se le diagnosticó trastorno depresivo de la conducta, lo que a su vez complica aun mas su situación.

Este último diagnóstico, es producto de las difíciles situaciones que ha tenido que afrontar la señora Ana, pues ella con su dificultad permanente, sin poder trabajar y sin que la EPS le dé solución alguna, y con dificultades económicas ya que ella y su esposo, quien no tiene trabajo fijo, pues él es

Especialización en Mercadeo

quien acompaña a la señora Ana en todo su proceso medico ya que ella no puede valerse por si sola, son quienes mantienen su hogar.

Es apenas lógico comprender que una situación tan complicada sin ver siquiera cerca una solución, afecte de tal manera a una persona, y a pesar de que la empresa ha tratado de colaborarle en todo lo que le es posible, sin ser la directa responsable, no es suficiente para las necesidades reales de Ana y su familia. En realidad la EPS COOMEVA para ella simplemente la ha ignorado, no es una entidad que le demuestre el más mínimo de humanismo y colaboración con su caso, de esta manera la imagen que tiene Ana y su familia de esta EPS es absolutamente desastrosa pues todo se ha quedado en el tintero, sin recibir la tan anhelada respuesta, la cual le permita pensionarse.

Puesto que la entidad que debe responder por las incapacidades de la señora Ana, no lo ha hecho, otro directo afectado es la empresa, puesto quien a lo largo del tiempo ha tenido que responder con el pago de incapacidades, pago de primas y salarios de la señora Ana, también ha realizado prestamos pedidos por ella, destinados a ciertos tratamientos médicos y su sustento diario.

La señora Ana, quien en realidad no está en capacidad de prestar ningún servicio a la empresa como tal, ha significado para la empresa lo largo de los años desde que inicio esta situación una pérdida de alrededor de ocho millones de pesos, en solo pagos a ella, mas los salarios y todas las prestaciones de la persona que debe realizar la labor que solía realizar Ana. Es evidente que la señora Ana debe ser pensionada y cobijada por el sistema de salud y de pensiones, ha pasado mucho tiempo desde que este caso tan claro se debió resolver. Su situación se torna en cierta medida inhumana, pues las entidades como la EPS y la AFP, tienen una perspectiva

Especialización en Mercadeo

del caso, en términos de números, sin tener en cuenta múltiples aspectos que giran entorno a esta problemática, sin evaluar a esta persona como lo que es, un ser humano y no un numero mas dentro de las interminables listas de personas que al igual que la señora Ana, tienen derecho a una vida digna.



Santiago de Cali, 12 de Junio de 2012-06-11

ML-2481-12

Señores

QUICENO ALVAREZ JAMES ANTONIO

Departamento de Salud Ocupacional

Cra 23 # 58 - 77

Teléfono: 5248777 -

Santiago De Cali

Asunto: Respuesta Oficio del 28 de Mayo de 2012

Identificación: **CC - 25328334**

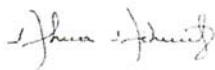
Nombre: **Ana España Canoas**

Cordial Saludo,

Con la presente le informo que nuestra área ha recibido copia del estudio de puesto de trabajo de la Señora España Canoas, realizado el 23 de Mayo de 2012 por Fisioterapeuta Especialista en Salud Ocupacional de la ARP Colmena, donde se consigna: "...Después de haber analizado la tarea que actualmente realiza la señora Ana España, se concluye que la empresa está cumpliendo con las recomendaciones y restricciones emitidas por medicina laboral de la EPS Coomeva...ya que la tarea que desempeña la funcionaria le permite alternar la posición de pie y sentado, no realiza movimientos repetitivos y/o posturas forzadas e incómodas para columna vertebral, además no requiere manipular objetos pesados, pues el elemento o herramienta de trabajo tiene un peso inferior a 1Kg..."

Agradecemos su colaboración y le informamos que esta información será anexada al expediente clínico-administrativo de la usuaria y será de capital importancia para continuar con su seguimiento médico laboral.

Atentamente,



JEFATURA REGIONAL MEDICINA LABORAL
COOMEVA EPS Regional Suroccidente.

CC: Doctor: MARIO HUMBERTO OLIVELLA Provisalud Ltda.- La Casona. La Ciudad.
Auditoría Médica Provisalud Ltda- La Casona.

Especialización en Mercadeo



Santiago de Cali, 16 de Abril de 2012. ML-1781-12

Señores
QUICENO ALVAREZ JAMES ANTONIO
Departamento de Salud Ocupacional
Cra 23 # 58 - 77
Teléfono: 5248777 -
Santiago De Cali

Asunto: AMPLIACION DE RECOMENDACIONES MEDICAS Y OCUPACIONALES
Identificación: CC - 25328334
Nombre: Ana España Canoas

Paciente con calificación de pérdida de capacidad laboral por Junta Nacional de Calificación de Invalidez con dictamen de 48.40%, estructurada como enfermedad general el 24-04-2010 y valorada en consulta de Medicina Laboral de Coomeva EPS el día de hoy, se encuentran condiciones clínicas que generan como aviso, las siguientes restricciones clínicas y recomendaciones ocupacionales, para su reintegro laboral en curso:

| RESTRICCION | RECOMENDACIÓN | TIEMPO - MES |
|---|---|-----------------|
| Carga Mental | Puede realizar Trabajos, que no impliquen alta carga mental, teniendo en cuenta el número de operaciones por unidad de tiempo, la probabilidad de conflicto operativo y administrativo. | 12 |
| Actividades Varias | Puede realizar actividades que no impliquen trotar, correr, saltar, subir y bajar escalas de forma frecuente. | |
| Movilización de Cargas | Puede realizar carga de objetos hasta 4 Kg con ambas manos. | |
| Postura | Se recomienda postura base de trabajo sedente con posibilidad de cambio a bipeda. | |
| | Puede realizar actividades que no impliquen postura bipeda prolongada por mas de 30 minutos continuos, ni sedente continua por mas de 40 minutos. | |
| Ángulos | Realizar actividades dentro de ángulos de confort de columna vertebral a nivel cervical y lumbosacra. | |
| Repetitividad | Se recomienda realizar actividades, que no impliquen movimientos de Flexión y extensión frecuentes a nivel de columna lumbosacra, ni que aumenten la presión intra abdominal. | |
| El paciente debe extrapolar y aplicar estas recomendaciones a cada una de las actividades extralaborales que desarrolle. | | |
| Se deben continuar validación y seguimiento de las Restricciones medicas enviadas el día 21-12-2011 | | |
| Se solicita enviar a Medicina laboral de Coomeva EPS, copia del acta de validación por el empleador de las presentes recomendaciones ocupacionales y Se solicita enviar además copia del estudio de puesto de Trabajo actualizado, de la Señora España y donde se realice el proceso de validación de las recomendaciones medicas enviadas por Coomeva EPS. | | |

Este documento tiene como objetivo el que la empresa realice la actividad de adaptación ocupacional en el puesto de trabajo, como componente del Programa de Salud Ocupacional reglamentado en las Resoluciones 1016 de 1989, artículo 10 y 2346 de 2007 artículo 3 y el artículo 5 de la Resolución 3673 de 2008.

En los casos de terminación de incapacidad temporal e incapacidad permanente parcial los empleadores están en la obligación de proporcionarle al trabajador un trabajo compatible con sus capacidades y aptitudes (Decreto ley 2351/65 art. 16 y decreto 2177 de 1989, ley 776 de 2002 art. 4 y 8, resolución 2346 de 2007).

De acuerdo a la normatividad vigente todas las anteriores actividades, pueden ser realizadas por la empresa con el direccionamiento y asesoría de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) (decreto 1295/94 Art. 35 y 80), pudiendo mediante análisis técnico ocupacional, ser modificadas las recomendaciones.

Atentamente,

MEDICO LABORAL
COOMEVA
Copia: Archivo - Consecutivo - Afiliado, ARP- ING. IPS: Señores, Clínica Oriente (Sede Principal y Sede Sur) para Archivo de Historias Clínicas- Expediente Paciente, Señores, Clínica Med (Auditoria Medica).

Especialización en Mercadeo



Santiago de Cali, 30 de Marzo de 2012.

ML-1498-12

Señores
ING Pensiones y Cesantías
Atención. Dra. Clara Sofia Sales.
Gerente de Servicios
Avenida 5ª Norte # 25N-39
Cali (Valle)
Cali

Asunto: Respuesta Oficio Recibido el 16 de Marzo de 2012

| | |
|----------------|-------------------------|
| Identificación | CC - 25328334 |
| Nombre | Ana España Canos |

Cordial Saludo,

De acuerdo a lo manifestado en su comunicado en según fallo de tutela del Honorable Juez Cuarto Civil Municipal de Cali, me permito indicarle lo siguiente:

- Hasta el 26 de Febrero de 2012, la paciente acumula 1020 días de Incapacidad Prolongada, de origen común por dolor crónico y otros diagnósticos.
- Mediante Nota crédito # 13105702 Comeva EPS, reconocido el subsidio económico derivado de la incapacidad medica hasta el día 180 de acuerdo a nuestro marco normativo.
- Mediante Oficio ML-5659-09 nuestra entidad realiza primer concepto de rehabilitación favorable, enviado el caso a su entidad para el reconocimiento de las incapacidades médicas temporales superiores al día 180 de incapacidad.
- El día 3 de Mayo de 2010, en oficio ML-01216-010 remitidos a ustedes segundo concepto de rehabilitación favorable, para continuar con el reconocimiento de las incapacidades médicas temporales superiores al día 180 de incapacidad.
- El 18 de Enero de 2011, mediante oficio ML-0262-011 se anexa concepto No favorable de rehabilitación y se envía para calificación de perdida de capacidad laboral y continuidad en el reconocimiento del subsidio económico derivado de la incapacidad continuar prolongada
- El 21 de Diciembre de 2011, por dictamen de Junta Nacional de Calificación de Invalidez, del día 29-06-2011 # 25328334 quien otorga una Perdida de Capacidad Laboral de 48.40%, estructurara el 28-04-2010 como

1

Especialización en Mercadeo



enfermedad común; EPS Coomeva realiza proceso de Reincorporación laboral con restricciones. Aclarando que previo a ello se habían realizado otros conceptos de reincorporación laboral, fallidos en su momento por la persistencia sintomática de la usuaria.

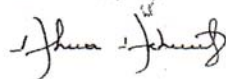
De acuerdo a lo anterior:

- Las EPS, sólo están facultadas para reconocer el subsidio económico derivado de una incapacidad por enfermedad común hasta por 180 días.
- En el caso sub examine, su entidad (AFP ING), es el encargado del reconocimiento del subsidio económico derivado de las incapacidades medicas desde el día 18^o hasta la fecha. En consonancia con el fallo de tutela RAD. 2011-000832 del 15-12-2011 proferido por el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Cali.
- El pago de dichas incapacidades, debe hacerse independientemente de la calificación de perdida de capacidad laboral, toda vez el estado clínico de la paciente, pese a los múltiples tratamientos instaurados, incluido medicina alternativa, ha generado la prorroga de las incapacidades medicas; lo anterior, derivado de la Circular 230042 del 08 de agosto de 2008 del Ministerio de la Protección Social.

Para Continuar el seguimiento médico laboral de la Señora España Canoas, se le asigno cita de control con medico laboral de nuestra entidad (Juan David Méndez); por lo tanto es indispensable que, el día 09-Abril-2012 a las 15:30 horas, la usuaria aporte en dicha cita médica copia completa de su historia clínica actualizada. Lugar de la Cita: Carrera 39 No 5A-76, Barrio TEQUENDAMA.

Agradecemos la atención y tiempo dedicado a la presente y le reiteramos nuestro compromiso con la atención oportuna y con calidad de cada uno de nuestros afiliados.

Atentamente,



JEFATURA REGIONAL MEDICINA LABORAL
COOMEVA EPS Regional Suroccidente.

CC Paciente. Empleador.